

SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS, DE CALIDAD DE SERVICIOS
DE TRANSPORTES, DE LÍNEAS, MODOS E
INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE PERTENECIENTES
AL CONSORCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES DE
LA BAHÍA DE CÁDIZ

INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTENIDO DEL SOBRE
ELECTRÓNICO N° 2

Comisión Técnica de Valoración

Expediente: CONTR2021 583811

Septiembre 2022

ÍNDICE

1.	Introducción.....	2
2.	Propuesta Técnica (máximo 35 puntos).....	3
2.1.	Metodología propuesta (máximo 20 puntos).....	3
2.1.1.	Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.	3
2.1.2.	Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa).....	5
2.1.3.	Licitador 3: Merkastar S.L.....	6
2.1.4.	Licitador 4: Psicas S.L.	7
2.1.5.	Licitador 5: Sigmados, S.L.	8
2.2.	Estructura del equipo del consultor (máximo 10 puntos).....	9
2.2.1.	Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.	10
2.2.2.	Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa).....	10
2.2.3.	Licitador 3: MerkaStar S.L.....	11
2.2.4.	Licitador 4: Psicas S.L.	12
2.2.5.	Licitador 5: Sigma Dos, S.L.	12
2.3.	Programa de trabajos y plazo propuesto (máximo 5 puntos).....	13
2.3.1.	Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.	13
2.3.2.	Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa).....	14
2.3.3.	Licitador 3: Merkastar S.L.....	14
2.3.4.	Licitador 4: Psicas S.L.	14
2.3.5.	Licitador 5: Sigmados, S.L.	15
2.2.	Total puntuación Propuesta Técnica (máximo 35 puntos).....	15

1. Introducción

Se realiza el presente informe para valorar el contenido del sobre electrónico nº2 del contrato “SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS, DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES, DE LÍNEAS, MODOS E INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE PERTENECIENTES AL CONSORCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ”.

Forman parte de dicho sobre nº2, la Propuesta Técnica de las siguientes empresas licitadoras, que para seguir el orden de la explicación de este informe, son las siguientes:

- Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.
- Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa)
- Licitador 3: Merkastar S.L.
- Licitador 4: Psicas S.L.
- Licitador 5: Sigma Dos, S.L.

Para realizar dicha valoración, se tienen en cuenta los criterios establecidos en el Anexo X CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN del PCAP, el cual establece en su apartado 2 para la valoración de criterios subjetivos, el considerar los siguientes :

“Se valorará entre cero (0) y cuarenta (35) puntos, redondeando a dos decimales, como suma de las siguientes, siempre que la puntuación de cada una de ellas sea igual o superior al veinte por ciento (20%) de su puntuación máxima: en caso contrario el licitador obtendrá como puntuación de la oferta técnica cero (0) puntos.

Metodología propuesta: descripción de la metodología que propone el licitador, y soluciones técnicas que empleará durante la redacción del estudio, sin que sea una mera repetición de lo indicado en Pliego. Se puntuará con cero (0) puntos aquellas ofertas que presenten errores en su exposición, bien porque la metodología no es adecuada, o bien porque no es de aplicación en el entorno afectado. **Puntuación máxima veinte (20) puntos.**

Estructura del equipo del consultor: se valorarán los medios materiales, equipos informáticos (software y hardware), y organización del equipo de trabajo en relación a los trabajos que recoge el Pliego de Prescripciones Técnicas; la formación propia que se impartirá al personal encargado de realizar las encuestas, y al personal encargado de realizar el estudio de calidad reservada (cliente misterioso), que sea coherente con la metodología propuesta por el licitador.

Deberá realizarse mención expresa en la oferta que los programas informáticos puestos a disposición cuenta con licencia, y en caso contrario carta de compromiso de su adquisición, siendo requisito para su puntuación. **Puntuación máxima diez (10) puntos.**

Programa de trabajos y plazo propuesto: cronograma de trabajos, incluidos plazos parciales, coherente con la metodología propuesta, para el estudio de satisfacción de usuarios y calidad de servicios de transportes, y plazos parciales de entrega según el tipo y volumen del trabajo. En caso de discrepancia en la oferta sobre el plazo entre los distintos documentos que formen la oferta del licitador, se tomará el plazo que corresponda al de mayor duración.

A efectos de presentación de ofertas, se considerará como fecha de inicio del contrato el 1-11-2021. **Puntuación máxima cinco (5) puntos”.**

2. Propuesta Técnica (máximo 35 puntos)

Se realiza en este apartado y en sus correspondientes subapartados, siguiendo la estructura del PPTP y los criterios de baremación del Anexo X del PCAP, la valoración de la Propuesta Técnica presentada por cada licitador en su oferta (valoración según criterios subjetivos, máximo 35 puntos).

Para establecer las puntuaciones de cada apartado, se ha adoptado por la Comisión Técnica de Valoración el siguiente criterio de valoración:

Puntuación máxima: Cuando el licitador desarrolla, sin ser una mera transcripción, lo indicado en el Pliego y/o lo mejora, y lo que ha presentado es totalmente coherente y adecuado, con respecto a los aspectos a valorar.

Puntuación intermedia: Cuando el licitador presenta en su oferta defectos o incongruencias con respecto a lo que se indica en el Pliego, o lo que se presenta es insuficiente o incoherente, con respecto a los aspectos a valorar, resultando no obstante posible la subsanación de dichos errores durante la ejecución del contrato en caso de que resultara adjudicatario el licitador.

Puntuación cero: Cuando el licitador presente una mera repetición de lo indicado en Pliego, y/o presente errores, y/o no se adecúe al objeto del trabajo no siendo posible su subsanación durante la ejecución del contrato, en caso de que resultara adjudicatario el licitador.

En este informe NO se valora la propuesta de mejoras de los licitadores, los cuales corresponden a criterios objetivos según indica el citado Anexo X del PCAP.

2.1. Metodología propuesta (máximo 20 puntos)

Se indica a continuación la puntuación que obtiene cada licitador.

2.1.1. Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.

Con respecto a la Metodología propuesta por el Licitador se puede indicar lo siguiente:

El objeto del trabajo, tal y como se define, es adecuado a las necesidades indicadas en el Pliego.

La oferta se enmarca correctamente en el ámbito de actuación metropolitano de los 12 municipios indicados en el Pliego de la Licitación.

La metodología secuencial del estudio expuesta es correcta en su planteamiento general, y es acorde a las necesidades del contrato, como se indica, permite examinar las fortalezas y debilidades de los elementos a estudiar, a partir del análisis de atributos, previamente definidos.

Se incluye justificación matemática del cálculo del Índice de Calidad Percibida (ICP) y del Índice de Calidad Subjetiva (ICS) en que se basa el estudio estadístico a realizar en cada trabajo del proyecto.

Se desarrollan, tanto a nivel de tamaño de la muestra, como de número de encuestas, reparto muestral por periodo anual y en función del número de viajeros, los distintos estudios que solicita el Pliego, incluyendo un ejemplo teórico de dicho desarrollo.

Proponen la ejecución de encuestas asistidas online para la captura de datos, mediante tablets conectadas a internet. Previamente a la realización de las encuestas, los entrevistadores recibirán una formación basada en un Manual del Encuestador (la formación se evalúa en el apartado 2.2.1).

Se indica que este método supone grandes ventajas con respecto al método tradicional, al aportar un mayor control, mejoras en el proceso de supervisión y una mayor productividad.

Se indican qué aspectos se van a incluir en los distintos cuestionarios que se van a utilizar, y que se van a pilotar un cuestionario previo con 50 entrevistas, para su validación.

Para la realización de las encuestas se va a utilizar un software denominado GANDIA QUEST, con su correspondiente licencia. Se indica que se va a guardar la confidencialidad de las entrevistas realizadas.

El equipo de trabajo para cada una de las campañas de cada uno de los estudios estará formado por 1 jefe de equipo, entre 5 y 7 entrevistadores y 2 supervisores de oficina, repetidos en dos turnos, uno de mañana y otro de tarde.

También se hacen referencia a los tamaños de las muestras de cada uno de los estudios a realizar, y que son los siguientes:

ICS servicio marítimo, entrevistas	481
ICS servicio marítimo, cliente misterioso	40
Satisfacción usuarios transporte por carretera	616
ICS estación de autobuses de Cádiz, entrevistas	502
ICS estación de autobuses de Cádiz, cliente misterioso	250

En cuanto al tratamiento de la información obtenida, primero se procederá a su grabación y codificación, a continuación se realizará su depuración y se obtendrá un base de datos, a partir de esta se realizará la explotación de resultados y la elaboración de los informes pertinentes.

En cuanto a la explotación de resultados, se incluye la valoración de la calidad del servicio, el análisis de la calidad esperada, la diferencia (GAP) entre ambas, el análisis de atributos y el análisis de la tipología de usuarios.

La empresa tiene implantados varias normas ISO de Calidad, entre las que se citan la 9001, la 14001 y la 20252. Todas ellas encaminadas a realizar exhaustivos controles de calidad y documentar los procedimientos a seguir en los trabajos a realizar.

En cuanto al plan de control de calidad de los trabajos de campo, se indican que se realizarán hasta tres niveles de control, primero realizado por el propio entrevistador, el segundo realizado por un supervisor y el tercero en la depuración de los datos.

Otra herramienta para la supervisión de los trabajos es la grabación obligatoria de todas las entrevistas que se van a realizar durante todos los estudios, para su posterior escucha y supervisión por la Dirección del Estudio.

El licitador presenta un desarrollo correcto, pero no tan ampliamente desarrollado como otros licitadores, de la metodología que es totalmente coherente y adecuado, con respecto a los aspectos a valorar.

Por todo ello, la puntuación del licitador 1 es de: **16 puntos**.

2.1.2. Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa)

La metodología del estudio expuesta es correcta en su planteamiento general, y es acorde a las necesidades del contrato. Esta ampliamente desarrollada, y no se detectan ni errores ni incongruencias.

El desarrollo de los trabajos se realiza en 5 fases, de las cuales se hace una breve referencia a continuación.

En la Fase 1 se Definirá el Plan de Trabajo, con reuniones iniciales, estableciendo el Programa de Trabajos, así como el tamaño de la muestra para cada uno de los estudios a realizar, del cual hacemos un pequeño resumen a continuación:

ICS servicio marítimo, entrevistas	880
ICS servicio marítimo, calidad reservada	No se indica
Satisfacción usuarios transporte por carretera	4.000
ICS estación de autobuses de Cádiz, entrevistas	800
ICS estación de autobuses de Cádiz, calidad reservada	No se indica

Con respecto al tamaño de la muestra, también se indican el número de entrevistadores que se van a utilizar, y la planificación de los tramos horarios en los que se van a realizar los distintos trabajos. Igualmente se ha indicado el ámbito espacial del estudio, diferenciando entre Servicio Marítimo, Transporte por carretera y Estación de Autobuses de Cádiz, indicando que el ámbito espacial correspondiente al Servicio Marítimo incluyen localidades que no corresponden a este estudio.

En la Fase 2 se desarrolla el Trabajo de Campo, donde se especifica el desarrollo que hay que realizar para los trabajos de ejecución de las encuestas y los estudios de calidad reservada. Igualmente se desarrolla con bastante detalle la elaboración de los cuestionarios que se van a utilizar para realizar los estudios, incluso particularizándolo para cada uno de los estudios que hay que realizar. Con respecto a los cuestionarios se prevé la ejecución de un pilotaje de gabinete y la ejecución de un pretest practico con 50 cuestionarios de satisfacción y 30 auditorías de calidad reservada para cada uno de los estudios. Para la realización de los test se utilizará la metodología TAPI/CAPI mediante la utilización de tablets sin necesidad de conexión a internet.

Además en esta Fase se incluye la formación, tanto del equipo de trabajo como la formación de los entrevistadores y del consultor Cliente misterioso.

La Fase 3 incluye la Depuración, codificación y validación de los datos, para obtener una base de datos final óptima para su posterior análisis. En la Depuración se identifican los errores ajenos al muestreo, en varios niveles, en un primer nivel mediante controles incorporados a la aplicación de carga de datos y posteriormente en una segunda fase cuestionario a cuestionario. A continuación se realizará una codificación de los datos, para su transformación a un lenguaje homogéneo y por último se precederá a la valoración de los datos mediante un conjunto de procesos de validación.

La Fase 4 supone el Análisis de la información obtenida, mediante la ejecución de una explotación estadística, que atenderá en su integridad a las especificaciones y necesidades de información indicadas en el Pliego de la Licitación.

Por último, la Fase 5, consiste en la Elaboración de los informes y la presentación de los resultados, entre los que se incluye un Informe Metodológico Previo, un Informe de resultados Pretest y propuestas de modificaciones y una Entrega Final, con la inclusión todos los informes indicados en el Pliego. Además se prevé realizar un informe de seguimiento del proyecto, en un punto intermedio de su ejecución, para poder ver posibles desviaciones con respecto a la previsión inicial. Por último se entregará un informe final del proyecto, en el que se incluyan todos aquellos aspectos ligados al Proyecto.

Con respecto al conjunto de las fases, el licitador garantiza la confidencialidad y la protección de los datos que se vayan a utilizar,

La empresa tiene implantados varias normas ISO de Calidad, entre las que se citan la 9001, la 14001, la 27001, la 166002 y la 20252. Todas ellas encaminadas a realizar exhaustivos controles de calidad en todas las etapas del proyecto.

También se establece un amplio Plan de Contingencias encaminado a minimizar los riesgos posibles a la hora de ejecutar los trabajos asociados al Proyecto objeto de la Licitación.

El licitador presenta una metodología ampliamente desarrollada, que es totalmente coherente y adecuado con respecto a las especificaciones indicadas en el Pliego y con respecto a los aspectos a valorar, sin presentar errores ni incongruencias.

La puntuación del licitador 2 es: **19 puntos**.

2.1.3. Licitador 3: Merkastar S.L.

Con respecto a la Metodología propuesta por el Licitador se puede indicar lo siguiente:

La metodología del estudio expuesta presenta los errores que a continuación se indican, que impedirían la realización del mismo, y no es acorde a las necesidades del contrato.

La oferta no indica nada sobre el ámbito de actuación metropolitano en el que se van a realizar los distintos estudios que hay que realizar.

Con respecto a los cuestionarios, el licitador indica que el borrador de los cuestionarios y la guía del cliente misterioso serán entregados por el Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz. En el Pliego de la licitación no se indica que esto deba de ser así, y por el contrario, debe ser una las principales tareas del adjudicatario.

También se hacen referencia a los tamaños de las muestras de cada uno de los estudios a realizar, y que tiene que ser de 640 entrevistas por tipología de encuesta a realizar, sin diferenciar por tipos de estudios, ni por encuestas o por cliente misterioso.

No se indican qué aspectos se van a incluir en los distintos cuestionarios que se van a utilizar, pero sí se indica que se van a realizar un cuestionario previo con 30 entrevistas, para su validación.

En cuanto al tratamiento de la información obtenida, primero se procederá a su grabación y codificación mediante el software CAPI. Para el análisis estadístico se utilizará la última versión de SPSS (21.0), con el que se realizará la depuración de los datos. A partir de estos datos, se

realizaran mediante varios módulos que dispone dicho software, el análisis estadístico de los datos obtenidos así como los distintos modelos de evaluación.

La empresa tiene implantados varias normas ISO de Calidad, entre las que se citan la 9001, la 14001 y la 20252. Todas ellas encaminadas a realizar exhaustivos controles de calidad en todas las etapas del proyecto.

El control de calidad de las entrevistas también se llevará a cabo, mediante supervisores de zona y mediante supervisores móviles.

Igualmente se llevará a cabo un control de la fiabilidad de la depuración, codificación y validación de los datos, mediante varias acciones, entre las que se citan, grabación de los cuestionarios, controles de sesgos y control de calidad del análisis de datos.

El licitador asegura, tanto el secreto de los datos estadísticos obtenidos, como la seguridad informática de los trabajos realizados.

El **licitador presenta errores graves** con respecto a lo que se indica en el Pliego no siendo posible su subsanación durante la ejecución del contrato, en caso de que resultara adjudicatario el licitador, exactamente indicando que, los cuestionarios y la guía del cliente misterioso serán entregados por el Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz, lo cual no es correcto, debiendo ser todo ello propuesto por el adjudicatario.

Por todo ello, la puntuación del licitador 3 es de: **0 puntos**.

2.1.4. Licitador 4: Psicas S.L.

Con respecto a la Metodología propuesta por el Licitador se puede indicar lo siguiente:

Propone una metodología común para los tres tipos de estudios, que posteriormente personaliza en una ficha técnica para cada uno de los estudios, compuesta por seis fases diferentes, sin indicar el ámbito de actuación metropolitano en el que se van a realizar los distintos estudios que hay que realizar.

Una Fase 0, de puesta en marcha, que incluye una reunión inicial interna, una reunión de trabajo posterior, una reunión inicial con el CMTBC, el diseño y la programación de un cuestionario electrónico de encuestación, para el que se utilizará el software Lime Survey, open source. En esta fase también se incluye un pilotaje del cuestionario electrónico, con una muestra del 2 % de la estimación de las encuestas a realizar. Además se incluye una cronograma de ejecución de los estudios a realizar, la administración de las herramientas a utilizar, entre las que se citan el sistema CAPI. Para finalizar, esta Fase incluye una hoja de ruta con la asignación de cuotas de encuestación y la preparación de un manual de encuestación para los entrevistadores.

Una Fase 1, en la que se definen los sistemas de inspección, supervisión y control de la calidad. El sistema de control de calidad se realizará mediante un panel de indicadores, relacionado con los recursos humanos dispuestos, los medios técnicos y tecnológicos, la gestión de bases de datos, el cumplimiento de plazos y el tratamiento y análisis de la información obtenida.

Igualmente se establecerá un Plan de Contingencias, para eliminar riesgos y puntos críticos, pero no se desarrolla en ninguna parte de documento.

Otros métodos para asegurar la calidad son, sistemas de encuestación mediante tablets, checking de un porcentaje de las entrevistas realizadas, sustituciones de agentes de campo por alguna baja de forma inmediata y por ultimo establecer unidades de reporte, con frecuencias diarias, semanales y mensuales.

La Fase 2 hace referencia al Estudio de Campo, indicando que se trata de un sistema hibrido de investigación, mediante encuestas directas y estudios de calidad reservada. Con un análisis global de resultados y un análisis de perfil de personas usuarias.

La Fase 3 se refiere a los estudios de calidad reservada desarrollando los siguientes aspectos, la planificación de las visitas, la selección y la formación de los agentes de campo, la preparación de materiales e instrumentos para la recogida de información, la elaboración y emisión de informes y por ultimo asegurando la confidencialidad de los agentes de campo.

La Fase 4 desarrolla la explotación de los datos, su tratamiento y su análisis. Dentro de los trabajos a realizar en esa fase se pueden enumerar la validación de la información recogida, la depuración de los datos recogidos mediante un software con protocolo para el almacenamiento de los datos, imputación correcta de los datos, la verificación de los campos, la codificación de la información y el tratamiento y análisis de los datos estadísticos. Con respecto al análisis de los datos, se realizaran análisis de frecuencias, análisis de clúster o conglomerados y el cruce de variables. Por ultimo en esta Fase se incluye la presentación de los resultados, en varios formatos, entre los que se citan el análisis descriptivo, el análisis longitudinal y el análisis de segmentación.

La Fase 5 se refiere a la elaboración de informes. Se incluye un índice de contenidos, indicándose que se seguirán as indicaciones de la Auditoría de Calidad del Consorcio.

El licitador presenta un desarrollo de la metodología que es totalmente coherente y adecuado, con respecto a los aspectos a valorar, aunque se echan en falta ciertos aspectos, como el tamaño de la muestra para cada uno de los estudios a realizar y no se indica nada el ámbito de la actuación.

Por todo ello, la puntuación del licitador 4 es de: 16 puntos.

2.1.5. Licitador 5: Sigmados, S.L.

Con respecto a la Metodología propuesta por el Licitador se puede indicar lo siguiente:

La metodología propuesta desarrolla someramente lo que indica el Pliego, con respecto a los Estudios que hay que realizar, comparativamente con otras ofertas.

Con respecto al servicio marítimo, se propone la obtención del ICS de forma que en cada periodo se obtendrá como media ponderada del resultado de las encuestas directas y de la calidad reservada. El Pliego indica que el ICS se obtendrá como media aritmética de ambos valores. No obstante, se trata de un error que es subsanable.

El tamaño muestral para la realización de las encuestas a usuarios se establece en 680 entrevista en cada ola cuatrimestral, que se realizarán mediante cuatro entrevistadores, mientras que para los estudios de calidad reservada se realizaran 40 observaciones cualificadas en cada periodo de recogida de información.

Las entrevistas se realizarán utilizando un soporte informático móvil, equipado con un software específico.

Las entrevistas se realizaran a una muestra estratificada de usuarios, determinada por línea, día de la semana y tramo horario.

Con respecto a los usuarios de transporte por carretera, el tamaño muestral para la realización de las encuestas a usuarios se establece en 680 entrevista en cada ola cuatrimestral, que se realizaran mediante cinco entrevistadores. En este apartado, el licitador presenta la mejora de realización 40 observaciones cualificadas en cada periodo de recogida de información, para un estudio de calidad reservada.

Se indica que el volumen muestral será estratificado de manera proporcional al volumen de usuarios de las líneas gestionadas por cada empresa concesionaria.

Para la sub-muestra de cada empresa la distribución muestral se estratificará en base al volumen de usuarios de las líneas, día de la semana y tramo horario.

Se especifica que las entrevistas se realizaran en las paradas principales de las líneas, para realizar las entrevistas a viajeros que acaben de descender de los autobuses.

Con respecto a la Estación de Autobuses de Cádiz, el tamaño muestral para la realización de las encuestas a usuarios se establece en 680 entrevista en cada ola cuatrimestral, que se realizaran mediante cuatro entrevistadores, mientras que para los estudios de calidad reservada se realizaran 30 observaciones cualificadas en cada periodo de recogida de información.

Las entrevistas se realizarán en la propia infraestructura, utilizando un soporte informático para la recogida de información, y se realizarán distribuidas aleatoriamente por días de la semana y por tramos horarios, y preferentemente en el momento en el que abandonen el edificio.

Para los estudios de calidad reservada se utilizarán tres observadores, y se distribuirán teniendo en cuenta los horarios y días de la semana.

Ya a nivel general, el Licitador propone utilizar para la recogida de información de los estudios la utilización de la metodología CAPI (Computer assisted personal interviewing), que consiste en realizar las entrevistas mediante un software informático específico.

Este sistema tiene entre otras ventajas, interacción con los usuarios que provoca una menor tasa de abandono, desaparece la grabación de las entrevistas, traslado de los resultados al servidor más rápido, con la consecuencia de un menor tiempo para obtener los resultados del estudio.

El licitador presenta en su oferta algún error resultando no obstante posible la subsanación de dichos errores durante la ejecución del contrato con respecto a lo que se indica en el Pliego, y en general, comparativamente con otras ofertas el desarrollo es insuficiente con respecto a los aspectos a valorar.

Por todo ello, la puntuación del licitador 5 es de: **10 puntos**.

2.2. Estructura del equipo del consultor (máximo 10 puntos)

Se indica a continuación la puntuación que obtiene cada licitador.

2.2.1. Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.

El licitador indica que pone a disposición de la dirección del contrato, a un equipo multidisciplinar especializado en estadística, movilidad urbana, y explotación de aforos y encuestas, entre otros.

Aporta un organigrama adecuado, con las funciones del personal que ejecutaría cada una de las tareas que implica la elaboración de los trabajos a realizar.

Se indica resumen del perfil profesional de cada miembro del equipo, siendo adecuado y conforme para realizar las tareas previstas.

El licitador recoge de modo resumido y adecuado, las tareas de selección, preparación y formación para todo el equipo propuesto, incluyendo (jefe de campo, jefes de equipo, supervisores, codificadores, responsable de tratamiento de datos. Se incluye una formación específica de 1 hora de duración impartida por el director del proyecto, el responsable de trabajo de campo y el responsable de gabinete, y formación en grupos reducidos de máximo 5 personas para el trabajo de campo. No obstante, la duración de esta formación parece demasiado reducida, y quizá por eso se indica que los encuestadores, tendrán experiencia previa en trabajos similares, y que el personal encargado de la formación será el jefe de campo actual del licitador, que cuenta con amplia experiencia según indica la oferta. No obstante, la ausencia de experiencia previa indicada en la provincia de Cádiz, hace indicar que no se contaría con entrevistadores con experiencia previa para realizar los trabajos, y resultaría insuficiente la jornada de formación de tan sólo 1 hora de duración.

Los medios materiales y técnicos puestos a disposición son adecuados, destacando: contar con licencia para trabajar en el entorno SPSS y con el software GANDIA INTEGRAL 4, y disponer de 125 tabletas (de tres modelos) para toma de datos de campo por los encuestadores.

La propuesta del licitador para el personal que se encargue de realizar las campañas de cliente misterioso es buscar *“la máxima diversidad dentro del equipo para evitar ser reconocidos”*. No obstante, este criterio no se considera adecuado, pues según indica el PPT en su apartado 2.1 *“preferentemente, debe ser la misma persona quien realice el trabajo de campo en los estudios de calidad reservada, para que plasme adecuadamente la evolución de calidad que observa en el servicio”*.

La puntuación del licitador 1 es: 8 puntos.

2.2.2. Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa)

El licitador indica que pone a disposición de la dirección del contrato, a un equipo multidisciplinar en los campos de la estadística, psicología, y transporte público de viajeros, entre otros.

Aporta un organigrama adecuado, con las funciones del personal que ejecutaría cada una de las tareas que implica la elaboración de los trabajos a realizar.

Se indica titulación de cada miembro del equipo, siendo adecuado y conforme para realizar las tareas previstas. Se incluye en la oferta, porcentajes de dedicación de cada miembro del equipo a las tareas objeto del trabajo.

Los medios materiales y técnicos puestos a disposición son adecuados, destacando: contar con licencia para trabajar en el entorno CAPI/TAPI, CATY y CAWI, IBM-SPSS y con el software GANDIA INTEGRA 4, y disponer de 50 tabletas para toma de datos de campo por los encuestadores.

Se indica la disponibilidad de software para la gestión de la plataforma de atención telefónica “gestión de Call/contact Center”. Este elemento no se evalúa, al no ser objeto de las tareas de la licitación.

Se indica la puesta a disposición de un buzón de correo electrónica “para dar respuesta a todos los correos electrónicos con dudas recibidos a lo largo de cada jornada”. No obstante, no es de aplicación con las tareas de la licitación, y no se evalúa.

El licitador recoge de modo detallado y extenso el Plan de Formación propuesto, que incluye las tareas de preparación y formación para todo el equipo propuesto, con una duración total de 16 + 20 horas, total 36 horas. No obstante, no queda claro si dicha formación se realiza previamente a cada compañía, o se realiza una sola vez, en cuyo caso se quedarían sin recibir dicha formación cualquier encuestador que se incorpore posteriormente. Por tanto, el apartado de formación propuesta deberá adaptarse a los requisitos de los trabajos que se van a realizar.

Se indica que el personal encargado de realizar las evaluaciones mediante cliente misterioso, serán siempre la misma persona, lo cual es correcto y conforme a lo recogido en el PPT.

La puntuación del licitador 2 es: 7 puntos.

2.2.3. Licitador 3: MerkaStar S.L.

El licitador recoge en un su oferta, organigrama con las funciones de cada integrante del equipo que pondrá para la realización de los trabajos. Se incluye experiencia en trabajos de satisfacción en el sector del transporte de viajeros por carretera (servicio urbano de Sevilla), y experiencia en estadística.

El licitador incluye de modo amplio y detallado el contenido que tendrá el plan de formación propuesto que contempla 8 horas “dedicadas al aprendizaje y formación del cuestionario”, impartida presencialmente al comienzo del trabajo. Además, se contempla la formación continua del equipo de trabajo de campo, que incluye “una reunión quincenal donde se valorarán las propuesta de buenas prácticas, aquellas que se consideren apropiadas se incorporarán al Manual de Campo”. Para el caso de encuestadores que se incorporen una vez empezado el proyecto, el licitador propone un protocolo para que puedan adquirir dicha formación.

El contenido descrito está detallado y es correcto en general, sin embargo la realización del trabajo de campo por parte del adjudicatario no es continua durante el plazo del contrato, y en la mayoría de las ocasiones no procede realizar reuniones quincenales.

Por tanto, el apartado de formación propuesta deberá adaptarse a los requisitos de los trabajos que se van a realizar.

Por otro lado, no se observa en la oferta, mención a la forma de selección y formación específica del personal encargado del realizar el trabajo de campo bajo modalidad de Cliente misterioso, ni si será siempre la misma persona encargada de su selección o será otra.

Los medios materiales y técnicos puestos a disposición son adecuados, destacando: contar con licencia para trabajar en el entorno SPSS versión 21.0 y con el software TESI GANDIA INTEGRADA 4-2020, y disponer de 140 tabletas para toma de datos de campo por los encuestadores.

La puntuación del licitador 3 es: **8,5 puntos.**

2.2.4. Licitador 4: Psicas S.L.

El licitador presenta un organigrama poco detallado e incompleto del equipo empleado en el trabajo. El perfil profesional propuesto indica especialización del equipo en estadística, y estudios sociológicos y de mercado. No se muestra experiencia en transporte.

La redacción indicada en la memoria del licitador, no muestra claridad en el proceso de selección y formación de personal, no quedando reflejada la duración de las jornadas de formación, siendo estas telemáticas.

Los medios materiales y técnicos puestos a disposición son adecuados, destacando: contar con licencia para trabajar en el entorno SPSS con el software ATLAS TI, y disponer de 20 tabletas para toma de datos de campo por los encuestadores.

La puntuación del licitador 4 es: **4 puntos.**

2.2.5. Licitador 5: Sigma Dos, S.L.

El licitador indica que pone a disposición de la dirección del contrato, a un equipo multidisciplinar incluyendo explotación de aforos y encuestas, entre otros. Sin embargo, no se encuentra en la oferta, que se indique experiencia en movilidad y/o transporte.

Aporta un organigrama adecuado, con las funciones del personal que ejecutaría cada una de las tareas que implica la elaboración de los trabajos a realizar.

Se indica resumen del perfil profesional de cada miembro del equipo, siendo adecuado y conforme para realizar las tareas previstas.

El licitador recoge de modo detallado y adecuado, las tareas de selección del personal encargado de la realización del trabajo de campo, que incluye: formación de tipo general, formación específica para el estudio de cliente misterioso, y específica para entrevistadores de campo, y formación en el uso y en la operativa de los dispositivos electrónicos de recogida de información. En el caso del trabajo de campo, la formación tendrá una duración de al menos 8 horas.

Asimismo, se hace mención expresa en la formación a “Cómo y cuándo utilizar las técnicas de indagación sin sesgar las respuestas del entrevistado”, siendo este elemento muy importante para evitar este tipo de errores, que es difícil de detectar y corregir posteriormente en el trabajo en gabinete. Además es también muy positivo lo que indica en su oferta el licitador, de que el proceso de formación del personal está abierto a que la dirección del trabajo pueda estar físicamente durante las sesiones, o consultarlo en directo vía “streaming” o grabado en video.

No obstante, no queda claro si dicha formación se realiza previamente a cada compañía, o se realiza una sola vez, en cuyo caso se quedarían sin recibir dicha formación cualquier encuestador que se incorpore posteriormente. Por tanto, el apartado de formación propuesta deberá adaptarse a los requisitos de los trabajos que se van a realizar.

Los medios materiales y técnicos puestos a disposición son adecuados, destacando: contar con licencia para trabajar con el software SPSS versión 27, y GANDIA (INTEGRA, QÜEST y Barwin), y disponer de tabletas (no indica número de unidades, si bien se indica que todos los entrevistadores contarán una) para toma de datos de campo por los encuestadores. A destacar que cuenta con dos proveedores y centros de datos de recogida, de Amazon Web Services y Eurovía, estando todo el software alojado en “la nube”, lo que le hace más resistente en términos de seguridad que los servidores locales.

La propuesta del licitador para el personal que se encargue de realizar las campañas de cliente misterioso, es que sea personal diferente del encargado de realizar el resto de campañas mediante entrevistas. No se aclara, si el personal encargado de dichos estudios será siempre la misma persona.

La puntuación del licitador 5 es: **9,0 puntos**.

2.3. Programa de trabajos y plazo propuesto (máximo 5 puntos)

Se indica a continuación la puntuación que obtiene cada licitador en este apartado. En él se valora el cronograma de los trabajos para el estudio de satisfacción de usuarios y calidad de servicios de transporte, que ha de ser coherente con la metodología de trabajo propuesta, así como los plazos parciales de entrega de los mismos, según el tipo y volumen de los mismos.

En el apartado 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se indica la periodicidad de los trabajos a realizar en los tres servicios/infraestructuras objeto de estudio: servicio marítimo, servicio de transporte por carretera y estación de autobuses de Cádiz. En el caso del servicio marítimo, el ICS, calculado mediante encuestas directas y estudios de calidad reservada (cliente misterioso), la periodicidad debe ser de 1 estudio cada 4 meses. En los servicios de transporte por carretera los trabajos consistirán sólo en encuestas directas, con una periodicidad de 2 estudios al año, realizados en los meses de julio y noviembre, y por último, en los trabajos a realizar en la estación de autobuses de Cádiz, el ICS, se obtendrá en este caso mediante encuestas directas y estudios de calidad reservada, tendrá una periodicidad anual de 2 estudios, debiendo realizarse uno de ellos entre el 15 de junio y el 15 de septiembre.

A continuación se analizan los programas de trabajo y plazos propuestos de cada uno de los licitadores:

2.3.1 Licitador 1: Ábaco Estudios de Mercado S.L.

El licitador 1 presenta la información relativa a los programas de trabajo y plazos de ejecución propuestos en los apartados 1.1.1, 1.1.2 y 1.1.3 de su oferta, donde desarrolla suficientemente y por encima de lo que se indica en el pliego los trabajos a realizar tanto en el servicio marítimo, transporte por carretera y estación de autobuses de Cádiz, indicando los periodos en los que debe realizarse cada trabajo, todo ello acorde a las indicaciones del pliego. En el apartado 8 de la propuesta técnica incluyen además un cronograma por años del contrato, ampliamente detallado, con indicaciones de fechas de realización de cada trabajo en cada unidad de estudio, todo ello sin contradicciones con respecto a lo indicado en el pliego, por lo que atendiendo a los criterios de valoración indicados en el apartado 2 de este informe, se le otorga una puntuación de 5 puntos.

Por todo ello, la puntuación del licitador 1 es de: **5 puntos**.

2.3.2. Licitador 2: Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa)

El licitador 2 presenta la información relativa a los programas de trabajo y plazos de ejecución propuestos en el apartado 8 de su propuesta técnica, con una amplia descripción de los mismos y un nivel de detalle muy superior a la mera transcripción del pliego. Presenta además un cuadro resumen del cronograma muy completo. También se hace referencia al número de trabajos a realizar en cada unidad de análisis durante la duración del contrato en el apartado 4.1.2, de forma totalmente coherente con las exigencias del pliego. Debido a que la información es coherente y con un nivel de detalle muy alto, superando ampliamente a lo indicado en el pliego, atendiendo a los criterios de valoración, se le otorga una puntuación de 5 puntos.

Por todo ello, la puntuación del licitador 2 es de: **5 puntos**.

2.3.3. Licitador 3: Merkastar S.L.

El licitador 3 presenta la información sobre los programas de trabajo y los plazos propuestos en el apartado 2.1 de su propuesta. En ella se realiza una descripción somera de los trabajos, y se indican los plazos donde se realizarán los estudios, que coinciden con lo exigido en el pliego. Sin embargo, el licitador incluye al final de su propuesta técnica un cronograma en el que se indican los periodos de realización de los mismos, que no coincide exactamente con los que se ha indicado previamente en el apartado 2.1, ya que en dicho apartado se indica que en la estación de autobuses, los 2 trabajos anuales de encuesta directa y de cliente misterioso se realizan en los mismos periodos, siendo uno de ellos entre el 15 de junio y el 15 de septiembre, y luego esto no es así en el cuadro, donde las encuestas directas son el julio y noviembre, y las de cliente misterioso en marzo y octubre.

En cualquier caso es un error totalmente subsanable durante la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario, por lo que atendiendo a los criterios de valoración se le otorga una puntuación intermedia de 3 puntos.

Por todo ello, la puntuación del licitador 3 es de: **3 puntos**.

2.3.4. Licitador 4: Psicas S.L.

El licitador 4 presenta la información relativa a los programas de trabajo y plazos de ejecución propuestos en los apartados 1.1, 1.2 y 1.3 de su oferta, dentro de unos cuadros resumen, donde dentro del apartado "Dimensiones del análisis" indica en número de trabajos al año, y en el apartado Unidades de análisis indica el tipo de trabajo y lo que abarca. En el apartado 1.1 el licitador engloba a los trabajos a llevar a cabo en el servicio marítimo. El desarrollo del apartado "dimensiones del análisis" es confuso, ya que indica que son dos estudios de campo los que deben llevarse a cabo, lo cual es cierto, ya que son las encuestas directas el estudio de calidad reservada, pero entre paréntesis ponen 1 cada cuatro meses, por lo que no queda claro si los dos estudios lo realizan cada 4 meses o sólo uno de ellos. En el punto 1.2, donde hablan de los trabajos a realizar en los servicios por carretera, hay un error donde ese describen las unidades de análisis, ya que indican que el ICS será la media de las encuestas directas y los estudios de calidad reservada, y en el pliego se indica explícitamente que en los servicios por carretera no se realizan estudios de calidad reservada. En el apartado 1.3, donde se describen los trabajos en la estación de autobuses de Cádiz, existe otro error en la periodicidad de los trabajos, ya que aunque indican que deben ser 2 trabajos al año, establecen

los mismos el 15 de julio y 15 de septiembre, no atendiendo a lo que especifica el pliego, donde uno de los trabajos debe ser entre estas fechas, y el otro fuera de ellas.

El licitador presenta por tanto errores e incongruencias en al menos 2 de los 3 elementos objeto de estudio, aunque ello es subsanable durante la ejecución del contrato, y por otro lado presenta una descripción de los trabajos algo superior a la mera transcripción del pliego, por lo que atendiendo a los criterios de valoración indicados en el apartado 2 de este informe, se le otorga una puntuación de 2 puntos.

Por todo ello, la puntuación del licitador 4 es de: **2 puntos**.

2.3.5. Licitador 5: Sigmados, S.L.

El licitador 5 presenta la información relativa a los programas de trabajo y plazos de ejecución propuestos en los apartados 1.1, 1.2 y 1.3 de su propuesta técnica, con una amplia descripción de los mismos y un nivel de detalle superior a la mera transcripción del pliego. Presenta además al final de la propuesta un cuadro resumen del cronograma completo y detallado, coherente con lo expuesto en los apartados anteriores. Debido a que la información es coherente y con un nivel de detalle elevado, superando lo indicado en el pliego, atendiendo a los criterios de valoración, se le otorga una puntuación de 5 puntos.

Por todo ello, la puntuación del licitador 2 es de: **5 puntos**.

2.2. Total puntuación Propuesta Técnica (máximo 35 puntos)

Se recopila a continuación las puntuaciones obtenidas por cada licitador por el contenido de su Propuesta Técnica, según los **criterios subjetivos** que se han descrito y evaluado en cada apartado anterior, y considerando la máxima puntuación que recoge el Anexo X CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN del PCAP:

Licitador	Metodología	Equipo del consultor	Programa de trabajo y plazos	TOTAL PROPUESTA TÉCNICA
Licitador 1	16,00 ptos.	8,00 ptos.	5,00 ptos.	29,00 ptos.
Licitador 2	19,00 ptos.	7,00 ptos.	5,00 ptos.	31,00 ptos.
Licitador 3	0,00 ptos.	8,50 ptos.	3,00 ptos.	0 ptos.
Licitador 4	16,00 ptos.	4,00 ptos.	2,00 ptos.	22,00 ptos.
Licitador 5	10,00 ptos.	9,00 ptos.	5,00 ptos.	24,00 ptos.

El **Licitador 1 Ábaco Estudios de Mercado S.L.** obtiene un total de **29,00** puntos sobre 35, por el contenido de su Propuesta Técnica.

El **Licitador 2 Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A. (Cotesa)** obtiene un total de **31,00** puntos sobre 35, por el contenido de su Propuesta Técnica.

El **Licitador 3 Merkastar S.L.** obtiene un total de **0** puntos sobre 35, por el contenido de su Propuesta Técnica, dado que no alcanza el 20% de la puntuación en el apartado de Metodología Propuesta (obtiene 0 puntos de 20).

El **Licitador 4 Psicas S.L.** obtiene un total de **22,00** puntos sobre 35, por el contenido de su Propuesta Técnica.

El **Licitador 5 Sigma Dos, S.L.** obtiene un total de **24,00** puntos sobre 35, por el contenido de su Propuesta Técnica.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

En Cádiz, a la fecha de la firma digital.

Fdo. Jorge Tudó Pila

Director Técnico

Consortio de Transportes Bahía
de Cádiz

Fdo. Manuel Ignacio Enseñat

Técnico de Infraestructuras

Consortio de Transportes Bahía
de Cádiz

Fdo. Daniel Carrasco Cantero

Técnico de Transporte

Consortio de Transportes Bahía
de Cádiz